

ISSN 1411-0393

# EKUITAS

## Jurnal Ekonomi dan Keuangan

Akreditasi No.395/DIKTI/Kep/2000

Vol.7 No.1 - Maret 2003

ANALISIS PERBEDAAN PRAKTIK PERATAAN LABA MELALUI UKURAN PERUSAHAAN  
*Makaryanawati -- 1*

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN  
PERUSAHAAN DAN PENGARUH TINGKAT KEPUASAN TERHADAP  
PERILAKU PELANGGAN (STUDI KASUS DI LEMBAGA PENGEMBANGAN  
KEPRIBADIAN JOHN ROBER POWERS SURABAYA)  
*N. Purnomolastu -- 16*

PENGARUH PEMBANGUNAN EKONOMI TERHADAP EKSPOR NON MIGAS INDONESIA  
*Sarwedi -- 38*

PENGARUH STOCK SPLIT TERHADAP PERUBAHAN HARGA SAHAM  
YANG LISTED DI BURSA EFEK SURABAYA  
*Sugiyono -- 56*

ANALISIS LAPORAN KEUANGAN DAN IMPLEMENTASINYA DI KOPERASI  
*Ady Soejoto -- 73*

PERMASALAHAN SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN PEMERINTAH  
*Yazid Yud Patmono -- 90*



Diterbitkan Oleh  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
SURABAYA

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS  
PELAYANAN PERUSAHAAN DAN PENGARUH TINGKAT  
KEPUASAN TERHADAP PERILAKU PELANGGAN**  
( Study kasus di Lembaga Pengembangan Kepribadian  
John Rober Powers Surabaya )

**N. Purnomolastu<sup>\*)</sup>**

**ABSTRACT**

*As a service company that should priorities service matter to be able to satisfy their customers, satisfaction issue could not be separated from to what extent the Company's performance was, so that good performance would render customers feel happy and would finally affect their behaviours. This research took John Robert Powers as an educational institution, in order to find out how far the company performance will be able to affect work performance and further more would affect behaviour of their customers. The research applied multiple analysis regression to find out what factors that influence quality and performance of company services, index of customer satisfaction to find out to hat extent the customer satisfaction was and analysis of chi square to find out the strength of customer effects on customer behaviour*

*Kata Kunci:*

*Kinerja, Kepuasan, Atribut, SERQUAL*

**1. PENDAHULUAN**

Persoalan kualitas dalam dunia bisnis sudah menjadi suatu hal penting yang harus dipertimbangkan perusahaan dalam ikut menentukan berhasil tidaknya produk yang dijual, terlebih lagi apabila produk yang dijual adalah produk jasa dimana inti produknya adalah pelayanan. Ada bermacam cara dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan **kinerja** atau pelaksanaan pelayanan terhadap para pelanggannya. Satu diantaranya adalah dengan melakukan penelitian tentang **kepuasan** pelanggan yaitu perbandingan antara harapan dan kinerja dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan sekaligus untuk meningkatkan kepuasannya, agar para pelanggan di kemudian hari menjadi lebih loyal terhadap perusahaan serta pada akhirnya dapat memberikan nilai lebih dalam berhubungan dengan perusahaan, seperti pembelian lebih banyak, mereferensikan orang untuk menggunakan jasanya atau bahkan membela perusahaan dalam hal- hal tertentu.

Peneliti dalam hal ini mengambil sebuah lembaga kursus berlisensi internasional yaitu John Robert Powers (JRP) sebagai obyek penelitian pada bulan Juli 2002. Peneliti

<sup>\*)</sup> Drs. N. Purnomolastu, Ak., M.M. adalah dosen Politeknik Universitas Surabaya